

DE DIETRICH

1 Sieć serwisu stanowią zewnętrzne firmy, z którymi De Dietrich ma podpisane umowy na naprawy gwarancyjne. Umowy są na czas nieokreślony. Serwis De Dietrich w Polsce składa się z 91 firm Serwisu Gwarancyjnego (SG) i 20 firm Serwisu Fabrycznego (SF). Do dyspozycji użytkowników istnieje infolinia, która umożliwia zgłoszenie awarii urządzenia. Czas reakcji dla SG – 24 h, dla SF – 12 h.

2 Każdy pracownik serwisu musi posiadać, oprócz uprawnień gazowych, elektrycznych i energetycznych, również autoryzacje firmy De Dietrich na urządzenia, które serwisuje. Aby zostać Serwisem, należy również posiadać odpowiednie doświadczenie z zakresu znajomości urządzeń. Wiedza ta jest sprawdzana w trakcie 3,5-dniowego seminarium dla kandydatów na Serwis. Dodatkowo potrzeba wyszkolenia serwisanta musi zostać potwierdzona przez przedstawiciela handlowego De Dietrich, na podstawie informacji płynących z danej części Polski.

3 Każdy serwisant ma obowiązek uczestniczenia w corocznym seminarium prowadzonym na wiosnę, dotyczącym ewentualnych problemów, jakie pojawiły się w roku poprzednim oraz nowych produktów, które będą wprowadzane na rynek.

W przypadku, kiedy wpływają uzasadnione skargi z rynku na Serwis, firma De Dietrich wypowiada umowę o współpracy (stosowna klauzula jest zawarta we wszystkich umowach serwisowych, zawieranych przez firmę).

4 Firma De Dietrich wspiera firmy serwisowe poprzez nieograniczony dostęp do: rabatu na części zamienne, części zamiennych,

instrukcji urządzeń zawartych na stronie internetowej, działu technicznego firmy De Dietrich we Wrocławiu, infolinii, Systemu Kart Gwarancyjnych (SKG), corocznych szkoleń.

5 Firma De Dietrich nie prowadzi zarówno żadnego systemu punktowego, jak i bonusowego dla Serwisu.

6 Firma De Dietrich nie uczestniczy bezpośrednio w umowach serwisowych pomiędzy użytkownikiem a serwisem.

